



Corporaties & dienstverlening

Highlights



Inhoud

De highlights in dienstverlening

20 jaar geleden. Vijf corporaties bundelden hun krachten na de verzelfstandiging. Omdat ze vonden dat corporaties zich veel meer moesten gaan richten op de klant. Omdat ze zich wilden onderscheiden in hun dienstverlening. Klantgericht werken en denken, een proactieve houding moesten het verschil maken voor de klant. KWH was geboren.

Klantdenken actueler dan ooit

Het concept om vanuit de klant te denken, je transparant op te stellen, is nog steeds actueel en wordt alleen maar belangrijker. Wat zijn de ontwikkelingen die we zien op dit gebied? Hoe presteren corporaties anno nu? In deze uitgave een schets vanuit de praktijk. Kort en bondig samengevat in de belangrijkste highlights.

Achtergrond

De cijfers die in deze uitgave naar voren komen, zijn afkomstig vanuit het onderzoek met het KWH-Huurlabel tussen 2010 – 2014. Het KWH-Huurlabel geeft corporaties inzicht in hun kwaliteit van dienstverlening. De mening van de huurder is het uitgangspunt in het onderzoek. Met de resultaten, kunnen corporaties gericht werken aan het optimaliseren van hun dienstverlening richting de klant.

Het onderzoek met het KWH-Huurlabel richt zich op de thema's contact, woning zoeken, nieuwe woning, reparaties, onderhoud, huur opzeggen en uiten van ontevredenheid. In dit rapport zijn niet alle thema's opgenomen, maar zijn die thema's eruit gelicht, waar op dit moment de meest interessante ontwikkelingen zichtbaar zijn.

Contact met de corporatie



De manieren waarop huurders contact zoeken met hun corporatie, zijn in de afgelopen jaren sterk veranderd. Van een brief of een bezoek aan de corporatie, naar veel meer digitale contacten. Toch blijven de telefoon en het persoonlijk contact de meest favoriete kanalen voor contact met de corporatie.

Opvallend: zowel offline als online contact scoort minder

Opvallend is dat zowel het contact via de offline kanalen, als de online kanalen minder goed worden gewaardeerd door huurders. De lagere waardering voor telefonie kan te verklaren zijn doordat corporaties vaak kortere openingstijden hebben. Hierdoor hebben huurders minder gelegenheid voor het bezoeken van de corporatie. Het telefonisch contact neemt hiermee toe, maar is door het korten in personeelsbezetting niet altijd toereikend. Maar daarvoor in de plaats zou juist een betere online dienstverlening verwacht worden.

Manier van contact en beoordeling (2014)

	Op welke manier het liefst contact	Hoe wordt het contact beoordeeld?
persoonlijk met een medewerker	37%	7,5
via de telefoon	37%	7,7
via e-mail of via de website	6%	7,0
dat maakt mij niet uit	18%	
anders, namelijk	2%	

Huurders steeds minder tevreden over contact met de corporatie

	2012	2013	2014
Als ik bel, word ik goed geholpen door de medewerker die ik aan de telefoon heb.	8,2	8,1	7,9
Als ik bel tijdens openingstijden wordt de telefoon snel opgenomen.	8,3	8,3	7,8
Ik krijg snel een reactie als ik een e-mail stuur of een vraag stel via de website.	7,3	7,2	7,1
Als ik informatie zoek op de website kan ik dat makkelijk vinden.			7,3

Corporaties in 2014 minder goed bereikbaar volgens huurder:

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de bereikbaarheid (kantoor, telefonisch, website) van uw corporatie?



Wat huurders zeggen over het contact met hun corporatie:

'De medewerker staat me wel netjes te woord maar er is tot op heden nog nooit iets opgelost. Om moe van te worden.'

'Ik had een klacht, de telefoniste speelde mijn klacht direct door en het werd opgelost.'

'Een mail werd eens wat laat beantwoord maar er werd onmiddellijk een goede reden bij aan gegeven waarom dit gebeurd was. Het excuus in de mail was dan ook meer dan voldoende.'

'Je wordt vriendelijk te woord gestaan, maar zo ben ik ook en dan geven ze dat ook terug.'

'Altijd vriendelijk en beleefd. Is goed afspraken mee te maken.'

'Men is onverschillig en ongemotiveerd.'

Digitaal? Maak het de huurder makkelijk

Slechts 7% van de huurders geeft de voorkeur aan contact via e-mail of de website. Betekent dit nu dat corporaties vol moeten inzetten op telefonistes en woonwinkels, in plaats van online? Zeker niet. De grote vraag is natuurlijk waarom huurders liever bellen. Is dit omdat het sneller, leuker, of gemakkelijker is? Hoe zou je de digitale kanalen dan aantrekkelijker kunnen maken? Meer aandacht voor een goede en snelle digitale afhandeling, zijn belangrijke uitgangspunten. Een goed voorbeeld komt van corporatie Sprengenland Wonen. Hier hebben ze de afgelopen tijd veel aandacht gehad voor het goed afhandelen van e-mail. Trea Zeevaart, manager Wonen: 'We hebben trainingen gevolgd op het gebied van schrijven en e-mailafhandeling. Hierbij is het zo concreet mogelijk zijn een belangrijk uitgangspunt. Dus: duidelijk zijn waarvoor je mailt, altijd een datum noemen als het om afspraken gaat. Ook hebben we intern heldere afspraken gemaakt over de reactietermijn.' Ook bij Viverion is er veel aandacht voor een goede digitale afhandeling. Britta van Elk, coördinator KCC: 'We verzamelen de mails van de leveranciers, aannemers, zakelijke contacten en de infomail op één punt. Het klantcontactcentrum beheert en beantwoordt deze mails. Wel blijven de offline kanalen bij ons belangrijk. Daarom zorgen we bijvoorbeeld voor voldoende bezetting om ook de klant telefonisch goed te woord te kunnen staan. We hebben de intentie om maatwerk te leveren offline, en online een klantportaal op te zetten.'

Wat de huurder het meest belangrijk vindt bij contact met de corporatie

Top 5:

- 1 dat ik aan de telefoon goed geholpen word
- 2 dat de medewerkers klantgericht (vriendelijk, behulpzaam) zijn
- 3 dat de corporatie goed bereikbaar (kantoor, telefonisch, website) is
- 4 dat de telefoon binnen openingstijden snel wordt opgenomen
- 5 dat ik makkelijk informatie kan vinden op de website

De corporatie als digitaal loket?

Met kortere openingstijden, beperkte telefonische bereikbaarheid en minder beschikbare capaciteit lijkt één ding zich duidelijk af te tekenen: de website ontwikkelt zich steeds meer tot het nieuwe loket van de corporatie waar de huurder met zijn vragen of verzoeken terecht kan. Wat is al mogelijk op de corporatiewebsite?*

- Indienen van een reparatieverzoek is bij 80% van de corporaties online mogelijk. Bij 2% van de corporaties verloopt dit via track & trace.
- 50% van de corporaties geeft op hun website goede, volledige uitleg over klachten en waar deze gemeld kunnen worden.
- 53% van de corporaties geeft volledige informatie over overlast en hoe hier mee om te gaan. Online melden van overlast is bij 43% van de corporaties mogelijk.
- Bij 48% van de websites is informatie beschikbaar over de onderhouds-, renovatie- en nieuwbouwprojecten.
- 26% van de corporaties werkt met een huurdersportaal.

* Resultaten vanuit het onderzoek met de KWH-Webmonitor 2014 naar de online dienstverlening van alle corporaties in Nederland.

*Gabrielle Luhrman,
adviseur KWH*



‘Hoe wil onze huurder het liefst contact met ons en hoe zorgen we ervoor dat we dit goed en naar tevredenheid doen tegen lagere kosten?’

‘Het dilemma waar veel corporaties mee te maken hebben is duidelijk. Oplossingen worden gevonden in digitalisering en bereikbaarheid. Veel corporaties realiseren interactieve websites en digitale klantenportalen om hun huurders van dienst te kunnen zijn. Deze dienstverlening maakt het mogelijk kantoren te sluiten, openingstijden in te korten en telefonische bereikbaarheid te beperken. Voor het bespreken van complexere vragen wordt de mogelijkheid geboden om een afspraak te plannen.

Toch zien de corporaties dat nog steeds een groot deel van hun huurders het liefst persoonlijk contact heeft met de corporatie. Van de huurders heeft 37% een voorkeur voor telefonisch en 37% een voorkeur voor persoonlijk contact met een medewerker. Slechts 6% van de huurders doet dit voorsnog het liefst digitaal. Er zijn voorbeelden van corporaties die alles uit de kast hebben getrokken huurders te verleiden gebruik te maken van hun huurdersportaal, maar het gebruik van dit kanaal is desondanks nog beperkt. Het heeft blijkbaar tijd nodig voordat huurders massaal overstappen naar digitaal.

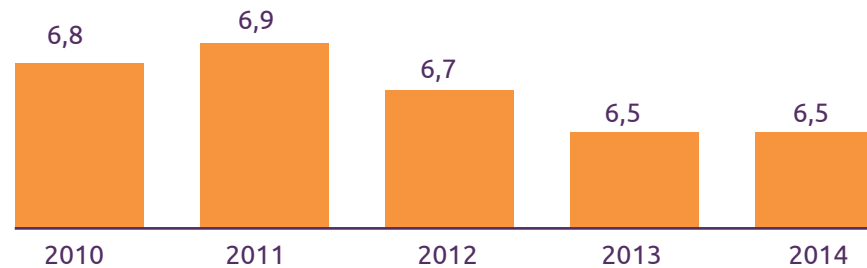
Er zal voorlopig dus aandacht moeten blijven bestaan voor het bedienen van de huurder via alle kanalen. De huurders geven daarbij unaniem aan het meest belangrijk te vinden dat ze goed worden geholpen en dat de medewerkers van de corporaties klantgericht zijn. We horen nog van veel huurders dat ze het gevoel hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd of dat ze niet altijd even vriendelijk te woord worden gestaan. Een duidelijke aanbeveling van de huurders waar de corporaties ook mee aan de slag kunnen en waarmee tevens een behoorlijke besparing kan worden gerealiseerd.’



Klachten en omgaan met ontevredenheid

Telefoontjes die maar blijven rondgaan en zwerven, boze e-mails, onnodige brieven, gesprekken met een negatieve lading. Het kost tijd en geld en levert negatieve energie en ergernissen op zowel bij de klant als bij medewerkers. Goed omgaan met klachten leidt tot meer tevreden klanten en een hogere productiviteit van medewerkers. Toch is het goed omgaan met ontevreden klanten een thema waar nog altijd veel corporaties mee worstelen, dit is ook goed terug te zien in de scores. Dit onderdeel scoort sinds jaar en dag het laagste cijfer binnen het KWH-huurlabel.

Huurders niet tevreden over hoe corporaties omgaan met hun ontevredenheid:



Ze hebben niet het idee dat medewerkers hun best doen om hun ontevredenheid weg te nemen:

	2012	2013	2014
Mijn corporatie neemt mijn ontevredenheid serieus.	5,0	4,9	4,5
De medewerkers van mijn corporatie doen hun best om mijn probleem op te lossen.	5,7	5,7	4,7

Wat huurders zeggen over het omgaan met ontevredenheid:



Een ontevreden huurder? Het gaat hierbij meestal over de dienstverlening

13% van de huurders is niet tevreden over het laatste contact dat zij hadden met de corporatie. Bijvoorbeeld over het zoeken naar, of betrekken van een woning, een reparatie, of groot onderhoud. Bijna driekwart laat ook weten dat ze ontevreden zijn. Voor de corporatie is dit een kans om de ontevredenheid weg te nemen. In veel gevallen (66%) is de huurder ontevreden over de dienstverlening, bijvoorbeeld omdat afspraken niet na zijn gekomen. Herstel van vertrouwen is hierbij mogelijk, door echt te luisteren naar de klant en zich in te leven in de beleving van de huurder. Bij ontevredenheid over beleid (34%) kan een duidelijke uitleg over wat wel en wat niet kan, en ook het tonen van begrip, veel ontevredenheid wegnemen.

*Antoinette van der Linden,
adjunct directeur KWH*

Goed klachtenmanagement van groot belang

'We zien dat corporaties nog steeds worstelen met het vraagstuk hoe om te gaan met ontevredenheid. De sleutel naar succes ligt in het invoeren van een door de hele organisatie gedragen klachtenmanagement. Het hebben van een visie op de klant, hoe deze te bedienen ook als de klant niet tevreden is ontbreekt vaak nog. Klachten en ontevredenheid wordt vaak ook niet (h)erkend door medewerkers of zij zijn niet getraind in hoe hier mee om te gaan. Een klachtenprocedure is vaak wel aanwezig, maar wordt niet altijd door alle medewerkers gevolgd.'

Meer lezen over klachtenmanagement?
Een interessant artikel waarin de hoofdlijnen aan bod komen.



Cijfers 2014

- 13%** Huurders die ontevreden zijn over het laatste contactmoment
- 73%** Geeft hun ontevredenheid aan
- 66%** Ontevreden over dienstverlening
- 34%** Ontevreden over beleid

Nakomen afspraken

Afspraken gemaakt over oplossen ontevredenheid:

24%

Afspraken nagekomen

ja	24%	→	5,6
het is nog in behandeling	25%	→	4,6
nee	51%	→	3,1



Scoren op klanttevredenheid? Bewustwoording hele organisatie gevraagd!

Bij Woonveste en Woonwaard staat klanttevredenheid hoog op de agenda. Heldere communicatie en het goed omgaan met ontevredenheid zijn daarbij belangrijke speerpunten. En vooral ook: de hele organisatie hierbij betrekken. Woonveste en Woonwaard vertellen hoe zij hier aandacht aan geven.

Woonveste, Lisette van den Assem, manager Wonen

'Onze klanten gaven ons een 6,2 voor hoe wij omgaan met ontevredenheid. Dit was voor ons een belangrijke trigger om te kijken hoe we onze klanttevredenheid verder kunnen verbeteren. We hebben hierbij als uitgangspunt genomen wat je er als medewerker zelf aan kunt doen om dit te verbeteren. Best lastig, want het gaat uiteindelijk toch om houding, gedrag en communicatie van alle medewerkers. We hebben het op een praktische manier aangepakt met de insteek dat klanttevredenheid een speerpunt is voor de hele organisatie. Zo hebben we onze telefoongesprekken opgenomen en deze met elkaar terug geluisterd. Wat gaat goed, en wat kan beter? Ook hebben we bijvoorbeeld opzichters bij mutaties het gesprek op laten nemen. Het leverde mooie, concrete verbeterpunten op. Daarnaast hebben we de 'Hoe gaat het met u gesprekken' ingevoerd. Iedere medewerker belde willekeurig drie huurders. Zo spraken we ook huurders die niet zo snel contact met ons opnemen. Hiermee wilden we alle medewerkers het klantgevoel laten ervaren, maar ook de tijd en de rust nemen om te luisteren naar onze klanten. We merkten dat onze klanten dit erg waardeerden. En af en toe kwam er ook wat zaken naar boven waar we zo ook direct op in konden spelen. Steeds meer beseffen medewerkers dat de manier van communiceren het verschil kan maken. We verschuilen ons snel achter beleid, maar de manier waarop we zeggen dat iets bijvoorbeeld niet mogelijk is, maakt een wereld van verschil voor de beleving van de klant.'

Woonwaard, Marieke Meijer, beleidsadviseur Kwaliteit & Processen

'Woonwaard geeft extra aandacht aan 'omgaan met ontevredenheid' door strikte afspraken met de procesmanagers (afdelingshoofden). Van hen wordt verwacht dat zij direct na binnenkomst van een klacht contact opnemen met de bewoner om uit te zoeken wat de klant precies van ons verwacht. En daar moet de procesmanager zelf of iemand van zijn of haar team dan actie op ondernemen. Verder hebben wij per 1 juni een Programmamanager Klantfocus. Iedereen bij Woonwaard volgt de workshop Klantenthousiasme, waarin onder andere het goed omgaan met ontevredenheid – en het voorkomen daarvan! – aan bod komt. Erg leuk en leerzaam! En inderdaad betrekken we onze hele organisatie hierbij, niet alleen door de workshops, maar ook via ons intranet en ons (digitale) personeelsblad'. Daarvoor hebben we bijvoorbeeld een filmpje opgenomen, waarin diverse medewerkers zichzelf interviewen door een vraag over klantfocus te trekken uit een grote pot en die dan te beantwoorden. We merken dat het leeft onder de medewerkers, er wordt bijvoorbeeld over gepraat aan de lunchtafel.'

5 tips voor het goed omgaan met klachten:

- 1 Herken de klacht
- 2 Zorg voor betrokken management met een visie op klachten
- 3 Maak het de klant met een klacht makkelijk
- 4 Besef dat houding en gedrag van medewerkers het verschil maken
- 5 Leer van klanten met een klacht

Op zoek naar meer inspiratie op het gebied van klachtenmanagement? Vraag dan [hier](#) 'De praktische gids voor klachtenmanagement' aan.



Wat de huurder het meest belangrijk vindt bij omgaan met ontevredenheid

Top 5:

- 1 Dat de corporatie mijn ontevredenheid serieus neemt
- 2 Dat de medewerkers hun best doen om mijn probleem op te lossen
- 3 Dat de corporatie open staat voor het ontvangen van ontevredenheid
- 4 Dat de corporatie duidelijk uitlegt wat zij met mijn ontevredenheid gaat doen
- 5 Dat de corporatie de afspraken nakomt over wat zij gaat doen met mijn ontevredenheid

Uitvoeren van reparaties

Waar hebben corporaties en huurder het meest contact over? Over het uitvoeren van reparaties. Alle reden dus om de dienstverlening rondom reparaties goed op orde te hebben. Dat corporaties veel aandacht hebben voor dit thema, blijkt uit de cijfers.

Huurders beoordelen de dienstverlening bij reparaties steeds hoger:



Wat valt op?

	2010	2011	2012	2013	2014
Hoe tevreden bent u over dag en tijdstip waarop er iemand langs zou komen om de reparatie uit te voeren?	8,0	8,0	8,0	7,9	8,0
Is de afspraak voor de uitvoering van de reparatie doorgegaan?	9,7	9,7	9,7	9,7	9,5
Hoe tevreden bent u over de tijd die er zat tussen het melden van de reparatie en de uitvoering van de reparatie?			8,1	8,0	7,9
Hoe tevreden bent u over de medewerker(s) die de reparatie bij u uitvoerde(n)? Denkt u hierbij aan vriendelijk, geduldig, behulpzaam en deskundig.	8,3	8,3	8,4	8,3	8,5
Hoe tevreden bent u over het resultaat van de uitgevoerde reparatie?		7,9	8,0	8,0	8,0

Wat huurders zeggen over reparaties:

'Goed uitgevoerd, maar té lange wachttijd.'

'Soms wordt er niet eens een afspraak gemaakt. Staan dan gewoon voor de deur.'

'Je moet 'bewijzen' dat je douchslang kapot is, alsof je zoiets zou verzinnen?!'

'Tussen 8.00 en 13.00 uur vind ik erg lang. Kunnen ze beter even een half uur van te voren bellen dat ze eraan komen.'

'Ze kwamen vroeg en het was snel afgehandeld!'

*Sonja Timmermans,
adviseur KWH*



Meeste contactmomenten rondom reparaties. Maak hierbij het verschil!

'Als een huurder contact zoekt met de corporaties, gaat dat in meer dan de helft van de gevallen over reparaties. Reden om de dienstverlening hier omheen optimaal georganiseerd te hebben! Een trend hierbij is dat huurders hun reparatieverzoek steeds vaker ook online kunnen indienen. Hoe de online melding gaat, verschilt per corporatie. Van het melden, tot het aangeven via een beslisboom om wat voor soort reparatie het gaat, tot het daadwerkelijk kunnen inplannen van de reparatie op een tijdstip dat het de huurder uitkomt. Met de opkomst van de huurdersportalen zie je ook dat corporaties voor de keuze staan om de reparatieverzoeken vóór of in het portaal te organiseren. Voor de corporatie veelal handig om dat in het portaal te doen, maar is dat voor de huurder ook altijd handig?

We zien dat bij bijna 25% van de reparatieverzoeken met de klant eerst een afspraak gemaakt wordt om naar de reparatie te kijken. Is dit bij 1 op de 4 reparaties nodig? Een huurder moet een extra keer thuis blijven en dat komt de klantwaardering niet ten goede. Met een goede intake van het reparatieverzoek is dit wellicht te voorkomen. Zorg dus voor bekwame medewerkers achter de telefoon, en/ of laat de huurder foto's opsturen van datgene wat gerepareerd moet worden via het huurdersportaal. Denk dus continu na bij alles wat je doet; wat heeft de klant eraan?

De uitvoering van de reparaties verloopt via de eigen onderhoudsdienst of is uitbesteed. De reden om de onderhoudsdienst niet meer in huis te hebben, is ingegeven door marktwerking. Anderzijds zie je ook dat corporaties het in huis houden om er zeker van te zijn dat kwaliteit wordt geleverd op het resultaat en de dienstverlening. De corporaties die de onderhoudsdienst hebben geoutsourcet sturen daar alleen op. Je ziet dat huurders in eerste instantie wat meer wantrouwend tegenover een externe onderhoudsdienst staan: leveren zij wel de kwaliteit waarvoor wordt betaald? Uiteindelijk, als de externe partij zich 'bewezen' heeft is de huurder even blij.'

Wat de huurder het meest belangrijk vindt bij het uitvoeren van reparaties

Top 5:

- 1 Dat de medewerker(s) die de reparatie uitvoert/uitvoeren netjes werken
- 2 Dat het resultaat van de reparatie goed is
- 3 Dat de reparatie wordt uitgevoerd op de afgesproken dag
- 4 Dat de reparatie snel wordt uitgevoerd
- 5 Dat de reparatie wordt uitgevoerd op een datum en een tijdstip dat mij uitkomt



UITGELICHT

Trend: reparaties eenvoudig online melden

Het online melden van reparaties is bij zo'n 80% van de corporaties al mogelijk. Om het de huurder makkelijk te maken, kiezen steeds meer corporaties ervoor om het melden van reparaties vóór de inlog van een huurdersportaal mogelijk te maken. De huurder hoeft dus niet eerst meer in te loggen bij het melden van een reparatie, maar kan dit direct op de website doen. Bij RWS Goes en bij Salland Wonen doen ze het op deze manier. Vanwaar deze keuze?

RWS, Andrea Reynierse, project- en procesmanager

'We willen het de klant zo makkelijk mogelijk maken. Niet iedereen heeft de inlogcode snel bij de hand, want zo vaak komt een huurder nou eenmaal niet in het portaal. We zien niet dat er misbruik van gemaakt wordt, want wat is het belang hierbij? Overigens komen veruit de meeste reparaties nog telefonisch bij ons binnen. We verwachten dat dit komt doordat het online melden nog te weinig toegevoegde waarde oplevert. Zo kunnen mensen hun reparatie bijvoorbeeld nog niet zelf inplannen, ze moeten hiervoor teruggebeld worden. Pas op het moment dat dit soort zaken wel mogelijk worden, gaat het volgens mij voordelen opleveren om het digitaal te doen. Met de nieuwe website die we gaan ontwikkelen, willen we dit wel mogelijk maken.'

Salland Wonen, Annemieke Wippert, teamleider afdeling Wonen

'Niet iedereen kan inloggen in het portaal. Zo zijn er mensen die geen computer hebben en voor wie iemand anders het op deze manier eenvoudig kan doen. Bovendien is het natuurlijk gebruiksvriendelijker en makkelijker voor de klant om niet eerst in te hoeven loggen. We sturen momenteel nog niet op aanmelden van reparaties via de website. We zijn nu nog aan het bekijken wat werkt en ervoor te zorgen dat alles goed loopt via de website. Is dit het geval, dan gaan we bekijken wat onze volgende ambitie wordt.'

Onderhoud aan de woning

De kwaliteit van de woning houdt sterk verband met het huurdersoordeel over de dienstverlening. Anders gezegd: wanneer de kwaliteit van het onderhoud daalt, dan zou de huurder snel minder tevreden kunnen worden. Plat bezuinigen op onderhoud zal dan dus ten koste gaan van het huurdersoordeel. Opmerkelijk: In de cijfers is juist een stijgende trend te zien. Corporaties scoren steeds beter op hun dienstverlening bij onderhoud. Hierbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat alleen onderzoek is gedaan onder huurders bij wie het onderhoud is uitgevoerd, en niet bij diegenen bij wie het bijvoorbeeld is uitgesteld. Dit zou wel eens een heel ander beeld kunnen geven.

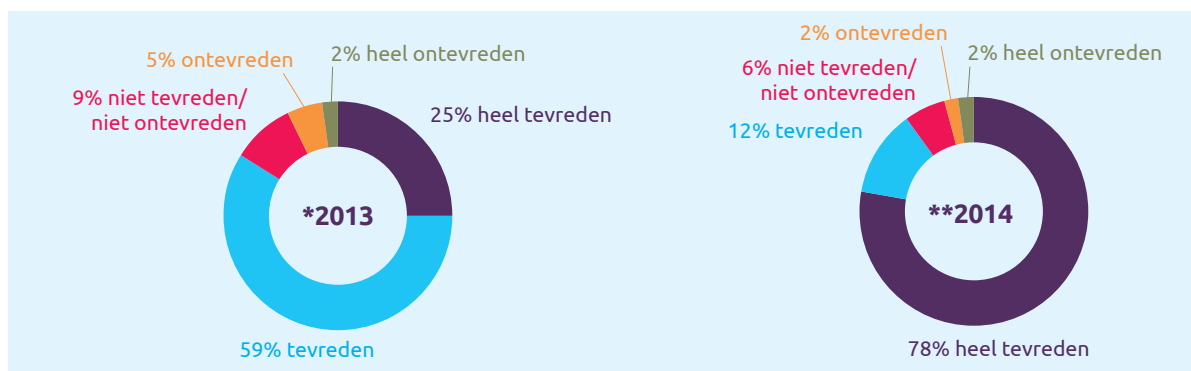
Huurders waarderen dienstverlening bij onderhoud steeds hoger:



Het informeren van de huurders over de onderhoudswerkzaamheden is goed op orde:

	2010	2011	2012	2013	2014
Was het u duidelijk wie uw aanspreekpunt was voor vragen en informatie over de onderhoudswerkzaamheden?					8,6
Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van uw corporatie bij onderhoudswerkzaamheden?	7,7	7,7		7,7	7,6
Vindt u dat uw corporatie u op tijd geïnformeerd heeft over de onderhoudswerkzaamheden?			9,5	9,3	9,3
Hoe tevreden bent u over de informatie die u ontving over de onderhoudswerkzaamheden?			8,1	7,8*	9,2**
Hoe tevreden bent u over hoe de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden is verlopen?			7,8	7,7	7,6
Hoe tevreden bent u over het resultaat van de onderhoudswerkzaamheden?	7,6	7,7	7,8	7,8	7,7
Hoe tevreden bent u over de medewerkers die de onderhoudswerkzaamheden uitvoerden? Hielden zij genoeg rekening met u? Hebben zij netjes gewerkt en bijvoorbeeld geen onnodig lawaai gemaakt?				8,0	7,9

Hoe tevreden bent u over de informatie die u ontving over de onderhoudswerkzaamheden?



*Maaïke Berkel,
adviseur KWH*



Trends in onderhoud: vaker uitbesteed en meer klantgestuurd

'Steeds meer corporaties organiseren onderhoud anders dan voorheen. Uitgangpunten voor een andere aanpak zijn vooral efficiency, kostenbesparing en de klant leidend laten zijn. Een eerste verandering die we zien, is het onderhoud volledig uitbesteden aan de aannemer. Vanaf het informeren over de werkzaamheden tot en met de oplevering. Alle contacten verlopen dus via de aannemer. Efficiency is vaak de gedachte achter deze verandering. Hoe je de klant dan in beeld houdt? We zien dat corporaties die voor deze aanpak kiezen, de klantwaardering vaak opnemen in de SLA die tussen de corporatie en de aannemer wordt afgesproken. Uiteraard is het wel belangrijk om te blijven monitoren wat deze aanpak met de waardering van de klant doet. De tweede verandering die wij zien, is dat onderhoud in de woning steeds vaker klantgestuurd wordt. Dus geen planmatige aanpak meer, maar een individuele aanpak. Geen 70% norm meer, maar onderhoud als de klant daarom vraagt. Intern vraagt dit een grotere flexibiliteit en het los laten van gebaande paden. Ook bij deze ontwikkelingen is het interessant om de klantwaardering te blijven monitoren. Hoe waardeert de klant deze aanpak? Draagt het bij aan een hogere klanttevredenheid?'

UITGELICHT

'Onderhoud naar wens' bij Woonconcept

Bij Woonconcept kunnen huurders zelf kiezen wanneer ze de keuken, hun badkamer of toilet laten vervangen. Met 'Onderhoud naar wens' biedt Woonconcept haar huurders vrijheid om zelf te beslissen wanneer zij graag onderhoud willen. Dit kan op het moment dat de woning in aanmerking komt voor onderhoud, maar het



onderhoud kan ook uitgesteld, of vervroegd worden. In dat laatste geval betaalt de huurder de restwaarde van het betreffende onderdeel. Ook op het moment dat een woning leeg komt, dus bij mutatie, wordt beoordeeld of bijvoorbeeld de keuken aan vervanging toe is. Als dit het geval is dan wordt de keuken direct vervangen. En als al bekend is wie de nieuwe huurder wordt, dan mag hij de keukenkeuzes maken. Het project loopt nu sinds een jaar. Meer dan 500 keer is deze manier van onderhoud inmiddels aangeboden. Of de klant tevreden is over deze dienstverlening? Verwacht kan worden van wel. De huurder krijgt hiermee immers keuzevrijheid en wordt niet verplicht om het onderhoud te laten plaatsvinden op het moment dat de corporatie het inplant. Of dit in de praktijk ook zo is, wordt momenteel geëvalueerd bij Woonconcept. Karin Reinders, kwaliteitsmedewerker bij Woonconcept: 'Waar we nu ook vooral benieuwd naar zijn, is waarom mensen niet meedoen aan onderhoud. Is het bijvoorbeeld omdat ze bang zijn dat zij overlast ervaren, geen zin hebben in eventuele rommel, of misschien wel omdat ze binnenkort gaan verhuizen? Ook willen we met de evaluatie die nu loopt, inzichtelijk krijgen hoe tevreden men is over de uitvoerders. We zijn benieuwd naar de resultaten en kijken aan de hand hiervan of we het concept verder kunnen optimaliseren.'

Wat huurders zeggen over onderhoud:

'Te laat bericht wanneer de werkzaamheden plaats vinden.'

'Krijg op tijd bericht wat er gaat gebeuren. Nooit problemen gehad. Huur 25 jaar een woning.'

'Van te voren goed ingelicht.'

'Als particulier had ik dit werk niet geaccepteerd!'

'Alle werknemers waren vriendelijk. Deden hun werk goed.'

'Alle medewerkers hielden zoveel mogelijk met de wensen van de bewoners, afspraken ziektes, niet aanwezig zijn, etc.'

UITGELICHT

Onderhoud uitbesteden: wat betekent dit voor de dienstverlening?

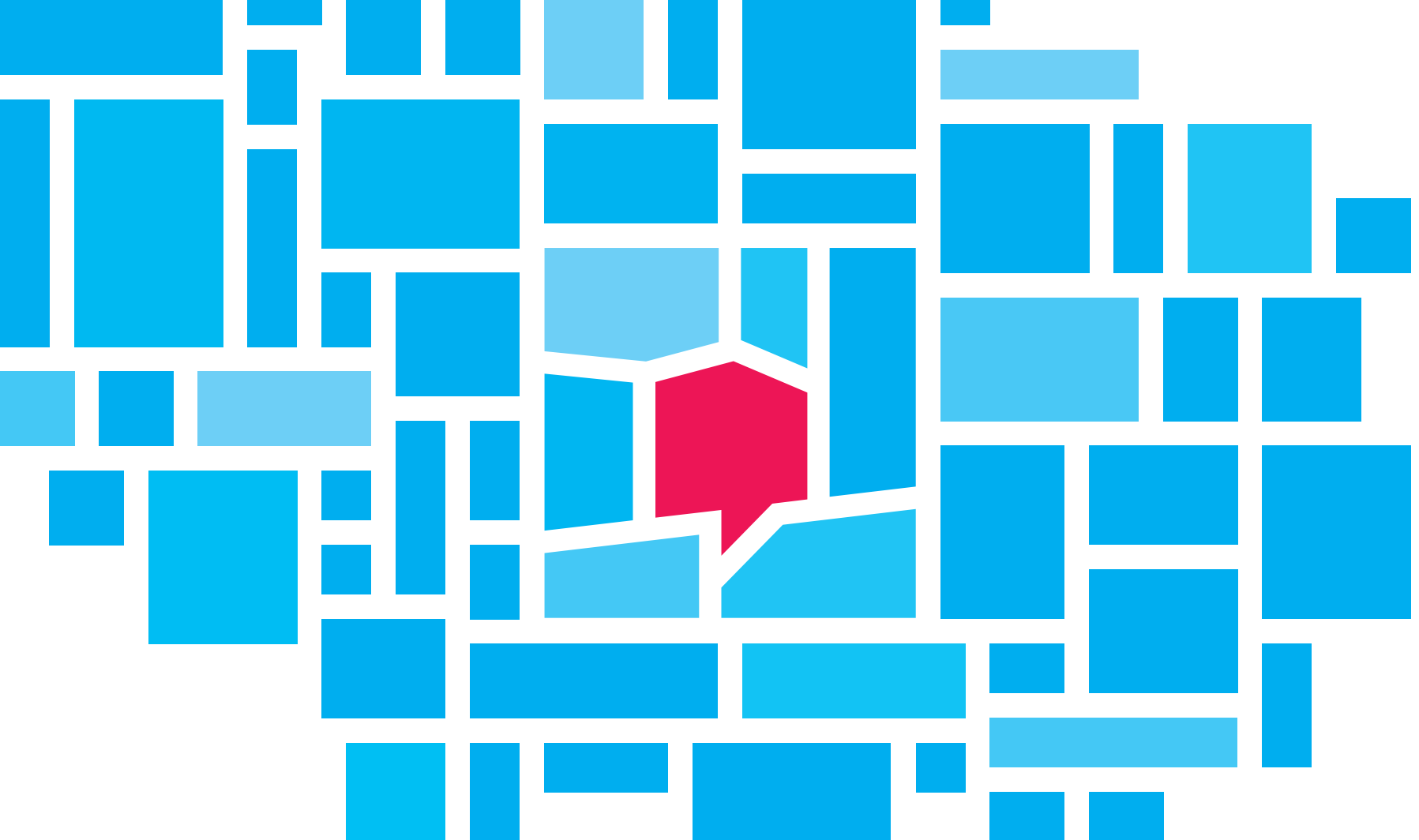
Veel corporaties besteden (een deel van) hun onderhoud uit aan externe partijen. Zo heeft Wonen Limburg het niet planmatig onderhoud uitbesteed via ketensamenwerking. Het planmatig onderhoud is, met uitzondering van het schilderwerk, niet uitbesteed. Hiervoor wordt de ketensamenwerking wel in gang gezet. Wonen Limburg heeft hiervoor gekozen vanuit de ambitie om een betere dienstverlening, een hogere klanttevredenheid en meer kwaliteit te realiseren voor haar huurders. Maar hoe zorg je ervoor dat de dienstverlening die jij als corporatie belangrijk vindt, ook bij uitbesteding wordt nageleefd? Rini Vunderink, adviseur Kwaliteitsmanagement bij Wonen Limburg:

'We hebben ketensamenwerking opgezet waarbij prestatieafspraken zijn gemaakt met de aannemers. Mooi is dat de aannemers een eigen inlog hebben op het KWH-Klantvizier en zo zelf hun aftersales resultaten kunnen zien. Ook zien zij ze de resultaten van elkaar. Doel is om zo te kunnen leren van elkaar (benchmarken). Het eindresultaat is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Ook besteden we veel tijd aan de voorkant: screening van de aannemers op de ervaringen, of dat ze bijvoorbeeld financieel gezond zijn. Bij de aanbesteding wordt de plicht om informatie te verstrekken/goede communicatie met de huurder te plegen, vastgelegd. Er wordt strak gepland en toegezien op het realiseren van de planning. Daar waar mogelijk worden werkzaamheden gebundeld. De vragen van de aannemers worden aan de voorkant goed afgestemd, zodat bij de start van het project alles duidelijk is.'

Wat de huurder het meest belangrijk vindt bij onderhoud aan de woning

Top 5:

- 1 Dat ik op tijd informatie ontvang over onderhoudswerkzaamheden
- 2 Dat het resultaat van de onderhoudswerkzaamheden goed is
- 3 Dat uitvoerende medewerkers netjes werken en rekening met mij houden
- 4 Dat de onderhoudswerkzaamheden goed verlopen
- 5 Dat ik duidelijke informatie ontvang over onderhoudswerkzaamheden



Willem Buytewechstraat 45
3024 BK Rotterdam
T 010 221 03 60
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl